

# Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds voor Fysiotherapeuten

## 1. Begripsbepalingen

Waar in deze procedure aanduidingen worden gebruikt welke gelijkkluidend zijn aan die welke voorkomen in statuten en pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds voor Fysiotherapeuten (hierna te noemen 'SPF'), hebben deze eenzelfde betekenis.

Voorts wordt verstaan onder:

Administrateur: de pensioenuitvoerder die de pensioenregeling van SPF namens het pensioenfonds uitvoert

Klacht: schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over de dienstverlening en de uitvoering van de pensioenregeling van het pensioenfonds

Klager: de deelnemer of andere belanghebbende die een klacht indient bij het pensioenfonds

## 2. Klachtenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen over de uitvoering van dit pensioenreglement. De klacht kan digitaal of schriftelijk worden ingediend bij het pensioenfonds. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

## 3. Behandeling van de klacht

De klacht wordt namens het bestuur als volgt afgehandeld:

- a. de administrateur stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door klager zelf gedragen.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Klager heeft recht op inzage in zijn of haar klachtendossier overeenkomstig de wet op de privacy, welke overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- h. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.

## 4. Beroep op het bestuur

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen drie weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of digitaal verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft binnen acht weken na ontvangst van de klacht een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

## 5. Beroep bij de rechter

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen bij de bevoegde rechter. Bij de beslissing wordt aan klager meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.